



# เทคนิคการสร้างและการรักษาลูกค้า (Customer Retention)

## วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด  
บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา  
Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)  
และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไซม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี  
จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพกว่า 30 ปี

28 ธันวาคม 2561

09.00 – 16.00 น.

**\*\* โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

**\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม**

### หลักการและเหตุผล

การแข่งขันทางการบริการของธุรกิจการสื่อสาร ณ ปัจจุบันนี้มีความรุนแรงมากขึ้น เพราะ แต่ละค่ายต่างก็จะพยายามที่จะเพิ่มฐานจำนวนลูกค้าให้มากขึ้น แต่สิ่งที่สำคัญของการบริการ ที่ธุรกิจไม่ควรจะมองข้าม คือ การรักษาฐานลูกค้าให้อยู่กับเราได้นานที่สุด ซึ่งเป็นสิ่งที่แต่ละองค์กรจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะการรักษาฐานลูกค้าไว้ได้นั้น ย่อมได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน แต่เราจะสามารถรักษาลูกค้าได้อย่างไร นี่คือน่าถามที่ทุกองค์กรต้องคิด

หลักสูตรนี้จะเป็นหลักสูตรที่ให้ความรู้ ทักษะและเทคนิคในการเข้าถึงและรับรู้ความต้องการของลูกค้า ตลอดจนจะได้รับเทคนิคในการโน้มน้าวใจลูกค้าให้อยู่กับเราได้นานที่สุด โดยรู้จัก การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า และที่สำคัญผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้ระบบวิธีในการ ติดตามลูกค้าให้อยู่กับเราได้นานที่สุด ทั้งนี้เพื่อเป็นโอกาสขององค์กรเราต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ถึงเทคนิควิธีการรักษาลูกค้าให้อยู่กับเราได้นานๆ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เห็นวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกปฏิบัติด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

### หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. กิจกรรม Workshop ทำไมลูกค้าจึงเปลี่ยนใจ
2. เหตุผลในใจที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนแปลง
3. ขั้นตอนการเข้าถึงความรู้สึกลูกค้า
4. การถามลูกค้าเพื่อค้นหาความในใจที่แท้จริง
5. กิจกรรม บทบาทสมมติ การถามและการค้นหาความในใจลูกค้า
6. การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นทันทีขณะสนทนา
7. กิจกรรม Workshop วิธีการสนทนากับประเภทลูกค้าต่างๆ
8. วิธีการโน้มน้าวใจลูกค้าด้วยคำพูด



9. การติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด
10. การจัดกลุ่มลูกค้าเพื่อการรักษาลูกค้า
11. สีสันหรือกิจกรรมของการสร้างสัมพันธ์ลูกค้า
12. สรุปและตอบคำถาม

## ใบรับรอง : บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

### อัตราหลักสุด(ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 28 ธันวาคม 2561					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,900.00	273.00	117.00	4,056.00	4,173.00
สมาชิก HIPO	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
พิเศษ! ชำระภายใน 13 ธันวาคม 2561 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
สมาชิก HIPO	3,400.00	238.00	102.00	3,536.00	3,638.00

### วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
  - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
  - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
 และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479  
 พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท ส่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0-1055-48105-59-0  
**บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด**  
**40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
 โทรศัพท์ 02-615-4499, 02-615-4477-78  
 โทรสาร 02-615-4479  
 เว็บไซต์ [www.hipotraining.com](http://www.hipotraining.com)  
 อีเมล [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
 เฟสบุ๊ค [www.facebook.com/HIPOtraining](http://www.facebook.com/HIPOtraining)

อบรม, สัมมนา, การขาย, การตลาด, เทคนิคการสร้างฐานลูกค้า, เทคนิคการรักษาฐานลูกค้า